

合同编号 2025年199号

政府采购项目

竞争性磋商

西安市儿童医院  
数据库维保项目  
服务合同

甲方：西安市儿童医院

乙方：西安浩扬鸿远信息科技有限公司

鉴证方：开瑞项目管理有限公司

签订地点：西安市儿童医院

签订时间：2025年 月

# 服务合同

甲方：西安市儿童医院

地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

联系人：陈明江 联系人电话：13659263668

乙方：西安浩扬鸿远信息科技有限公司

地址：陕西省西安市高新区丈八街办高新路 48 号火炬大厦 11 层 1101 室

联系人：张文莉 联系人电话：17719522612

鉴证方：开瑞项目管理有限公司

地址：陕西省西安市莲湖区高新二路 1 号招商银行大厦 19 层

联系人：姚瑶 联系人电话：029-89581863

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，西安市儿童医院数据库维保服务项目(项目编号：【KRDL】K4-2507124)，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由开瑞项目管理有限公司组织竞争性磋商。西安市儿童医院(以下简称“甲方”)确定西安浩扬鸿远信息科技有限公司(以下简称“乙方”)为成交供应商。经鉴证方确认，甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

## 一、合同标的物内容及数量

序号	名称	数量	数量 (单位)	金额(元)	所属行业	备注
1	数据库维保服务	1	项	¥215,000.00	数据库服务业	服务要求及技术服 务要求详见附件一

## 二、合同服务内容:

本次项目的维护内容包括西安市儿童医院院内全部业务系统的数据库。  
具体内容如下:

1. 有效利用甲方现有数据库资源, 节约后期的采购投入和维护投入, 加强数据库版本控制及运维管理控制, 降低风险, 更好的满足业务连续性;
2. 实现甲方业务连续性 4 个 9 的标准。( 一年内宕机时间不超过 52 分 36 秒)
3. 实现新系统上线、系统迁移、重大事件、操作系统变更等, 提供专门的事前隐患检查和现场保障支持服务, 以保证数据库在重要时期内不出现严重的故障;
4. 须及时解决甲方各数据库的官方与版本问题;
5. 实现甲方数据库零数据丢失运维, 数据恢复控制在 20 分钟以内;
6. 通过对数据库的不间断优化, 保障现有数据库的性能不降级;
7. 须做到每年进行 4 次灾备切换演练, 同时协助甲方每年进行 2 次数据恢复演练;
8. 甲方出现重大故障时, 可提供一年不限次数的高级别 DBA 故障应急服务;
9. 提供数据库技术的集中培训或现场培训, 共享技术知识积累资料。

## 三、服务条件:

1. 服务地点: 儿童医院西门院区。
2. 服务期: 自合同签订之日起 1 年。

## 四、合同价款

1. 合同总价款为人民币(大写) 贰拾壹万伍仟元整; ¥ 215000.00 元。
2. 合同总价为: 完成本次合同范围内所需服务的相应全部费用, 包含:

人工费、材料费、维护维保服务费、系统更新费、税费等与之相关的一切直接费、间接费等。

3. 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

## 五、款项结算

1. 自合同签订后，以服务满 6 个月为一个结算周期。经甲方考核确认服务合格后（考核标准见附件二），达到付款条件起 30 日内，支付乙方合同总价的 50%，即大写：壹拾万柒仟伍佰元整 小写：¥107500.00；服务期结束后并经甲方考核确认服务合格后，支付乙方合同总价的剩余 50%，即大写：壹拾万柒仟伍佰元整 小写：¥107500.00。整体考核标准为：服务质量和满意度评分 $\geq 80$  分，不扣款支付乙方合同总价 50%；评分 $< 80$  分，每扣 1 分，扣截当期服务费 5%，即¥537.50 元。

2. 支付方式：银行转账。

甲方开票信息：

单位名称：西安市儿童医院

统一社会信用代码：126101004372027054

地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

电话：029-87692034

开户行：交行西安甜水井街支行

账号：611301075018150042876

乙方信息如下：

开户行：[ 中国民生银行股份有限公司西安高新开发区支行 ]

户名：[ 西安浩扬鸿远信息科技有限公司 ]

账号：[ 158463431 ]

纳税人识别号：[ 91610131MA6WFTJP3R ]

地址：[陕西省西安市高新区丈八街办高新路 48 号火炬大厦 11 层 1101 室 ]

电话：[ 15339181010 ]

3. 在甲方向乙方付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的发票。若乙方未开具或逾期开具合法有效的发票，甲方有权顺延付款期限，且不承担逾期付款的责任。

## 六、双方的权利和义务

### 1. 甲方的权利和义务

1.1 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

1.2 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

1.3 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

1.4 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

1.5 国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

### 2. 乙方的权利和义务

2.1 按合同双方约定服务项目和服务承诺为甲方提供服务。

2.2 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

2.3 乙方应按照合同约定的服务时间完成运维服务并交付，并经甲方验收合格。

2.4 未经甲方许可，乙方不得向第三方泄露甲方业务数据或在公开场合、媒体引用甲方数据。

2.5 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

## 七、质量保证

1. 乙方应按照合同的规定，提供符合要求的服务。

2. 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的服务要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3. 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

4. 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

5. 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

## 八、验收

1. 乙方开通服务后，由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行验收，验收合格后，项目验收单作为对服务的最终认可。

2. 验收依据：

2.1 本合同及附件文本；

2.2 合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

2.3 乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

## 九、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。
2. 未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权单方面解除合同，且乙方应向甲方支付本合同总价款 30%的违约金。
3. 在本合同履行过程中，若乙方因违约或造成甲方经济、社会效益等损失的应当全部赔偿。
4. 乙方提供的服务不符合本项目投标响应文件及其他有关文件和本合同规定的，视为乙方违约，甲方有权拒绝接受服务、拒绝付款并要求乙方返还全部已支付款项，甲方有权单方面解除合同，合同自书面解除通知送达（即使拒收）乙方之日起解除，并且乙方须向甲方支付本合同总价款 30% 的违约金。
5. 乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款 百分之一 的数额向甲方支付违约金；逾期 30 日以上的，甲方有权单方解除本合同，合同自书面解除通知送达（及时拒收）乙方之日起解除，由此造成的甲方经济损失全部由乙方承担。
6. 未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包或分包第三方承担，否则甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总价款 30%的违约金。

## 十、保密条款

1. 乙方及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不得以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。未经甲方书面许可，乙方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与甲方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，不受此限。

2. 本合同一方(“资料披露方”)对其向本合同另一方(“资料接受方”)按照本合同规定所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术等(以下简称“保密资料”)享有合法、完整的所有权。

3. 除本合同授权实施的行为外,资料接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护,且不得将该保密资料任何部分或全部进行复制或向第三方(乙方关联公司除外)披露。资料接受方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料,但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。资料接受方应对根据本合同接受的保密资料妥善保管,向其提供不低于向接受方自有商业秘密提供的保护之保护。

4. 当出现下述情况时,本条对保密资料的限制不适用。当保密资料:

4.1 并非因资料接受方的过错而已经进入公有领域的;

4.2 已通过该方的有关记录证明是由资料接受方独立开发的;

4.3 由资料接受方从没有违反对资料披露方的保密义务的人处取得;

4.4 法律要求资料接受方披露的,但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方,使其得以采取其认为必要的保护措施。

4.5 本合同保密期限为自本合同生效之日起至本合同终止、解除后[5]年。

## 十一、争议解决

1. 本合同在履行过程中发生的争议,由甲、乙双方当事人协商解决,协商不成的按下列第1.2种方式解决:

1.1 提交西安仲裁委员会仲裁;

1.2 依法向甲方所在地人民法院起诉。

2. 本条款为独立条款,本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

## 十二、不可抗力及免责

1、如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五]日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可协商解除。

2、如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，未提供服务部分费用应予以退回。

3、由以下任一原因使得乙方对甲方指定防护目标所提供的服务的实施或服务效果受到影响，乙方不承担责任：

- 3.1 甲方的设备故障；
- 3.2 甲方的应用程序或安装活动；
- 3.3 甲方的疏忽或由甲方授权的操作；
- 3.4 甲方接入电路自身故障；

乙方应当提前书面通知甲方，甲方接到乙方通知后应当做好数据备份并承担数据丢失、遗漏、毁损的风险，乙方对此无需承担责任。

## 十三、合同生效

1. 本合同一式柒份，甲方持肆份，乙方持贰份，鉴证方一份，本合同甲、乙、鉴证各方签字盖章后生效。

2. 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

3. 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

4. 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。







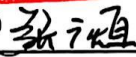
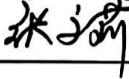
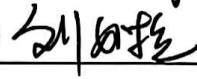
5. 双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

#### 十四、其他事项

1. 合同附件均成为合同不可分割的部分。

2. 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商补充合同，与原合同具有同等法律效力。

—————以下无正文—————

甲方	乙方	鉴证方
		
地址: 西安市莲湖区西举院巷69号	地址: 陕西省西安市高新区丈八街办高新路48号火炬大厦11层1101室	地址: 陕西省西安市莲湖区高新二路1号招商银行大厦19层
邮编: 710003	邮编: 710000	邮编: 710003
法定代表人: 	法定代表人: 	业务处负责人: (签字) 
经办人: (签字) 	经办人: (签字) 	审核人: (签字) 
电话: 029-87692121	电话: 15339181010	电话: 029-89581863
	开户银行: 中国民生银行股份有限公司西安高新开发区支行	
	帐号: 158463431	
日期: 2025年9月30日	日期: 年 月 日	日期: 年 月 日

## 附件一：

### （一）服务要求

1. 乙方须具有有效的 Oracle 公司 OPN 合作伙伴资质(自有有效的 Mos 账号，可向原厂申请原厂服务)。
2. 乙方须提供本地化服务，一年内宕机时间不超过 52 分 36 秒；
3. 设立 24 小时技术支持热线，免费提供技术咨询；提供 7\*24 小时（每周 7 天，每天 24 小时的全天候不间断服务，全年无休假）有关数据库技术问题的解答及支持。
4. 由 ORACLE 原厂认证的 OCM 工程师提供每周五天的驻场服务，并严格按照采购人的 KPI 进行考核。（拟派驻场工程师须提供至少连续 6 个月的社保证明和劳动合同）
5. 为保证项目的连续性，在项目服务周期内不得更换驻场人员，驻场工程师由采购人最终技术认可的固定工程师担任，不能随意更换，遇特殊情况请假，乙方应选派相当技术水平的工程师顶替，同时也应得到甲方的技术认可。
6. 服务期内提供不限次数的应急服务（重大节假日的值守）。
7. 制定全套的数据库运维管理规范。
8. 提供纸质巡检报告。
9. 合同签订后，若乙方提供产品（服务）与响应文件不符的，甲方有权终止合同并要求乙方返还全部已支付款项。

### （二）技术服务要求

#### 1. 数据库维保规划要求

根据目前现状，在充分保护甲方已有投资的情况下，对现有系统做全面、整体的规划，提高系统的安全性和可用性，制定出符合实际的数据库实施及运行维护方案，保证甲方业务系统正常稳定的运行。

## 2. 数据库标准化改造要求

根据行业监管要求及经验，提供数据库标准化改造方案，保证业务系统正常稳定的运行。

## 3. 数据库安装和数据库补丁升级服务要求

在甲方需要对数据库进行补丁及升级时，乙方须无偿提供原厂补丁及技术实施服务，如需现场安装调试，须派认证工程师 24 小时内到达现场。

## 4. 数据库版本升级服务要求

目前，随着应用系统优化和系统规模的扩大，乙方须提供安全、可靠及可行的小版本数据库升级服务。

## 5. 数据库服务器系统加固要求

实现数据库 ADG 系统的规划、搭建、监控、切换演练；解决当前数据库系统存在的错误告警、bug。

## 6. 性能调优服务要求

根据甲方实际情况，乙方须对数据库服务器可能存在的性能问题进行全面分析、评估和调整，以确定在系统软件层面上存在的主要性能瓶颈和隐患，在性能诊断基础上，对数据库服务器进行性能调优，以提高应用系统的整体性能。

## 7. 定期巡检服务要求

乙方面对业务数据库，须拟派具有 OCM 证书的数据库工程师进行每周 5 天驻场巡检服务，进行现场指导、解答技术问题；对数据库的运行状态及环境进行监测，解决故障隐患。巡检完毕应出具详细的巡检报告。巡检中除例行巡检外，应检查检查系统漏洞、隐患及缺陷并予以改正，检查其他可能导致系统正常运行的问题并提出改正措施，必要时协助甲方完成。

## 8. 应急服务要求

乙方在服务期内提供不限次数的应急服务。故障按照影响程度不同而分为重大故障、紧急故障和一般故障，对于软件出现故障时都应按照相应等级进行响应；重大故障指软件出现报错，日常业务受到影响情况。对于重大故障，一线技术人员在故障发生后的 15 分钟内向甲方报告，并通知二线技术人员立即赶赴事故现场响应，1 小时内定位故障，4 小时内排除故障；紧急故障指软件出现告警，业务可以正常运行，但是性能下降的情况。对于紧急故障，一线技术人员在故障发生后的 30 分钟内向甲方报告，并立即响应，2 小时内定位故障，8 小时内排除故障；一般性故障指除重大故障和紧急故障之外的其他故障。对于一般故障，一线技术人员在故障发生后的 1 小时内向甲方报告，并立即响应，4 小时内定位故障。

#### 9. 数据迁移服务要求

目前，随着应用系统优化和系统规模的扩大，数据迁移变得越来越复杂，乙方须提供安全、可靠和可行的同版本数据迁移服务。

#### 10. 数据备份服务要求

乙方须根据所制订的备份策略，提供现场备份指导，并定期检查备份的完整性及可用性。

#### 11. 备份恢复演练要求

搭建 RMAN 备份恢复测试环境，根据生产需求，保证数据库数据的安全，并能在最短时间内恢复故障数据。

#### 12. 产品热线支持服务要求

为保证对服务需求的响应时间，乙方在一年 365 天全天候安排至少 2-3 名资深 DBA 工程师 7\*24 小时电话值班，解决甲方技术问题。

#### 13. 7\*24 小时紧急救援服务要求

乙方须提供资深 DBA 专门为甲方提供 7\*24 专业咨询服务，现场问题解

决服务，帮助解决关键而紧急的任务。

#### 14. 特殊时期的现场支持服务要求

根据实际情况，如新系统上线，系统迁移，重大事件，操作系统变更等，由 DBA 提供专门的事前隐患检查和现场保障支持服务，以保证数据库在重要时期内不出现严重的故障。

#### 15. 产品咨询与方案建议要求

结合实际生产情况，提供数据库项目规划、技术支持、风险预警、工程实施、产品咨询等方案。

16. 高可用验收方案要求新增存储、服务器等硬件设备，进行数据规划时，可提供完善的存储验收方案及数据库高可用验收方案。

#### 17. 数据库培训与技术交流要求

根据甲方的实际需求，为甲方提供≤3 天的集中培训或现场培训，共享技术知识积累资料。

#### 18. 其他服务

应甲方要求，协助各应用厂商处理紧急故障等维护工作。

19. 配合甲方做好未来数据库的国产化替代工作，包括但不限于：国产化数据库的选型咨询、测试、安装、迁移、培训等。

## 附件二：运维质量

甲方按照季度、半年和年对乙方提供的服务进行服务质量和满意度进行评估，评估结果作为合同付款的参考依据。

服务质量和满意度评分表

因素		考核要点	分值	得分
工作能力 (60%)	工作完成情况	驻场工程师所负责的协作（服务）工作是否到位、全面	20	
		驻场工程师在与医院部门协作的工作上，是否比上月有进步	10	
		驻场工程师是否能及时、正确的执行指令	10	
	日常工作处理	驻场工程师对协作或检查中指出的问题是否采取改进措施	10	
		驻场工程师对（指出的）问题的改进效果	10	
	工作态度 (40%)	协作态度	驻场工程师协作态度：好、一般、	8
深入业务部门		驻场工程师是否经常深入医院业务部门了解实情，协助工作	8	
责任意识		勇于承担工作责任，从不推卸工作责任，不居功委过	8	
协作性		积极配合与本部门协作	8	
积极认真		工作一丝不苟、踏实	8	

备：按分值比例扣减服务费用，分值对应的服务费用。